



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

**Percepción del cuidado humanizado de enfermería y su relación
con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del
Hospital Santa Rosa, Lima - 2023**

**Trabajo académico para optar el título de Especialista
en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

Presentado por:

Autora: Huamán Curi, Millian Marcela

Código orcid: <https://orcid.org/0009-0007-4351-4238>

Asesor: Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando

Código orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Huamán Curi, Millian Marcela, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Percepción del cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima - 2023", Asesorado por el Docente Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando, DNI N° 05618139, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>, tiene un índice de similitud de 12 (Doce) %, con código oid:14912:238044063, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Huamán Curi, Millian Marcela
 DNI N° 41217699



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando
 DNI N° 05618139

Lima, 12 de Marzo de 2023

DEDICATORIA:

Dedico este fruto académico a toda mi familia
que me apoya en cada momento de mi vida.

AGRADECIMIENTO:

A la plana docente de excelencia.

Asesor: Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

SECRETARIO : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

VOCAL : Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

INDICE

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
1. EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problema Especifico	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo General	5
1.3.2. Objetivos Específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitación de la Investigación	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Población o unidad de análisis	7
2. MARCO TEÓRICO	8

2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Formulación de la hipótesis	22
2.3.1. Hipótesis General	22
2.3.2. Hipótesis Especificas	21
3. METODOLOGÍA	
3.1. Método de investigación	22
3.2. Enfoque de la investigación	22
3.3. Tipo de investigación	22
3.4. Diseño de investigación	22
3.5. Población, muestra y muestreo	23
3.6. Variable y Operacionalización	26
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1. Técnica	28
3.7.2. Descripción del instrumento	28
3.7.3. Validación	29
3.7.4. Confiabilidad	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9. Aspectos éticos	30
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	
4.1. Cronograma de actividades	31
4.2. Presupuesto	32
5. REFERENCIAS	33
Anexos	47
Anexo 1: Matriz de Consistencia	48

Anexo 2: Instrumentos	49
Anexo 3: Consentimiento informado	55

Resumen

Introducción: Los cuidados humanizados es uno de los pilares fundamentales que influyen en la recuperación de los pacientes, incluyendo la satisfacción de necesidades indispensables, sin embargo, aún sigue siendo uno de los problemas y quejas dentro de los centros de atención, por ello el **Objetivo:** “Determinar cómo la percepción del cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima – 2023”. **Método:** Es un estudio cuantitativo de tipo correlacional y de corte transversal. Participarán en la muestra 90 pacientes que serán atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, Lima. Los instrumentos de evaluación de la variable percepción del cuidado Humanizado es el Cuestionario universal PCHE 3ra. versión y para la variable Satisfacción del Paciente el Cuestionario nacional de Murrieta; ambos instrumentos tienen una confiabilidad alfa por encima de los 0,90 considerados adecuados para su aplicación. En el procesamiento de datos, se usará la prueba de normalidad con el objetivo de identificar que método de correlación se usará al estudio del coeficiente de correlación de Spearman.

Palabras clave: Percepción, Cuidado humanizado, Satisfacción, paciente.

Abstract

Introduction: Humanized care is one of the fundamental pillars that influence the recovery of patients, including the satisfaction of essential needs, however, it still continues to be one of the problems and complaints within care centers, therefore the **Objective:** To determine the relationship between the perception of humanized care and patient satisfaction in emergency at the Santa Rosa Hospital Pueblo Libre, Lima 2023. **Method:** It is a descriptive study of correlational and cross-sectional type. 120 patients who are understood in the Virgen del Carmen Health Center will participate in the sample. The evaluation instruments for the Perception of Humanized Care variable of PCHE 3a, and for the Satisfaction variable of Murrieta born, both instruments had a reliability above 0,90 considered adequate for their application. In data processing, the normality test will be used in order to identify which correlation method will be used to study the Spearman correlation coefficient.

Keywords: Perception, Humanized care, Satisfaction, patient.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La atención que brindan los profesionales de enfermería en los ambientes de emergencias es considerada uno de los principales elementos que influyen en la recuperación, rehabilitación e incorporación social del paciente a través de un cuidado humanizado (1); sin embargo, a pesar de explicar su importancia y necesidad aun no es posible alcanzar los estándares deseados que permitan satisfacer plenamente las necesidades del paciente y sus familiares, convirtiéndolos en uno de los desafíos y retos del mejoramiento de la calidad del cuidado en sus múltiples dimensiones (2).

Naturalmente, la OMS - Organización Mundial de la Salud – reconoce que la enfermera proporciona bienestar a los pacientes a través del cumplimiento y satisfacción de sus necesidades tanto físicas, espirituales, sociales y emocionales que provoca como consecuencia la satisfacción del paciente, así mismo establece el enlace entre la enfermera, paciente y los familiares a través del proceso de comunicación y apoyo, el cual se ha visto deteriorada por una serie de factores concomitantes propios del sistema de salud (3).

Además. en el contexto internacional, es importante destacar un estudio realizado en España por López et al. (4), en el cual se destaca un hecho sumamente relevante con respecto al detrimento del cuidado hospitalario, señalando que los pacientes perciben solo en el 45% de casos un cuidado humanizado y que consideran que el personal de enfermería no está atento a sus necesidades físicas y menos espirituales, que es la dimensión en las que más quejas de insatisfacción se evidencian.

Por otro lado, un estudio londinense respecto a la calidad del cuidado, revela la percepción de los usuarios sobre el personal de enfermería, manifestando que, aplican atención humanista en un 45% de los casos y muestra la insatisfacción en la atención del cuidado de enfermería en un 67%; así mismo, consideran que los indicadores más predominantes en la percepción del cuidado humanista son por el trato poco amable un 35%, poca atención en el área física en un 15%, insatisfacción en el cuidado emocional 67% (5).

Igualmente, en América Latina, en el estudio de Guasti (6), realizado en Ecuador, revelan que los pacientes tuvieron una percepción del cuidado de enfermería en un 47% de poco humanizado durante su estancia en emergencia, debido a que no atendieron sus necesidades biológicas en un 43%, emocionales en un 45%. Por otro lado, un estudio realizado en esta misma latitud por Monje et al. (7), señala que el 86% de los usuarios hospitalizados que tienen una percepción de haber recibido un buen trato humanizado su nivel de satisfacción aumentó considerablemente en un 80%, así mismo percibió un trato muy amable en un 15%, y de disponibilidad en un 67%.

Así mismo, en el estudio de Bautista et al. (8), realizado en Colombia, se hace mención a los reportes del Ministerio de Salud y Protección Social que llaman poderosamente la atención al cuidado hospitalario, en donde se menciona que, el 77% de los profesionales de enfermería no brinda un cuidado humanizado y en el 56% de los usuarios existe una alta insatisfacción vinculada en un 35% a la poca empatía, el 55% al trato poco amable y un 15% muestra total insatisfacción por la no atención a sus necesidades.

Por otra parte, en el país, el estudio de Taype et al. (9) revela datos sorprendentes encontrados por el Ministerio de Salud (MINSA) respecto al colapso de los servicios de salud

de emergencias de los hospitales públicos, indicando que las unidades de emergencia son una de las áreas nosocomiales de mayor demanda de pacientes concentrando el 62% de ellos en espacios totalmente hacinados y críticos. A esto se suma otro estudio respecto al cuidado enfermero, en hospitales públicos de Lima, en donde se registró que el 36% de los usuarios entrevistados mencionan que no recibieron cuidado humanizado y que el 40% perciben que la enfermera brinda un cuidado con respeto y empatía bajo (10).

En este mismo contexto, en el estudio de Casio (11), se confirma que la percepción de los usuarios ante el cuidado humanizado de enfermería está siendo cuestionada, ya que, el 56% de los profesionales de esta disciplina científica brinda un cuidado medianamente favorable, una atención regular en un 42%, y que esta enfatizado a poca empatía y un trato poco humano en las áreas de emergencia.

Consecuentemente, ante esta evidente problemática en los servicios de salud sobre la baja percepción que muestran los pacientes respecto al cuidado humanizado de enfermería, que es parte de las características y cualidades fundamentales de la naturaleza del ser y el quehacer del enfermero, es que nos motivamos a realizar este trabajo investigativo.

De la misma forma, por los evidentes problemas de insatisfacción con la atención en los servicios de emergencia, es que nos motiva a conocer la realidad de la situación de estos ambientes tan importantes para el funcionamiento del sector, mediante la formulación de las siguientes preguntas de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la percepción del cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima - 2023?

1.2.1 Problemas específicos

- a. ¿Cómo la dimensión “cualidades del hacer de enfermería de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería” se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia?
- b. ¿Cómo la dimensión “apertura a la comunicación enfermero – paciente de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería” se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia?
- c. ¿Cómo la dimensión “disposición para la atención de enfermería de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería” se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia?

1.3. Objetivo General

“Determinar cómo la percepción del cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima – 2023”.

1.3.1. Objetivos Específicos

- a. Identificar cómo la dimensión cualidades del hacer de enfermería de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia.

- b. Identificar cómo la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia.

- c. Identificar cómo la dimensión disposición para la atención de enfermería de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Una de las características de enfermería es proporcionar un cuidado humanizado y que los usuarios tengan la misma percepción, con el objetivo de garantizar el bienestar emocional, físico, social de los pacientes. Por lo tanto, el estudio proporciona información en el cual se pueda analizar, comparar y determinar el involucramiento de un cuidado humanizado en los ambientes de emergencia y que estos conocimientos se puedan extrapolar a otras unidades de servicios y dar solución de los problemas identificados.

Así mismo, el uso de la teoría de Jean Watson que enfatiza la necesidad que dentro de la práctica de enfermería se evidencien conocimientos que garanticen brindar una calidad de servicio en los centros de atención de la salud, y en el cual están involucrados los profesionales de enfermería.

1.4.2. Metodológica

El estudio proporcionará un aporte metodológico debido al soporte científico del método hipotético deductivo que mide y describe dos fenómenos a través de instrumentos con validez y confiabilidad para su uso en las áreas de emergencia y que estas puedan proporcionar un precedente de su correlación, ya que son situaciones problemáticas manejados por profesionales de enfermería. También promoverá el inicio de otras investigaciones con la misma línea de investigación cuantitativa; por lo tanto, ayudará como fuente de antecedente y respaldo científico.

1.4.3. Práctica

El estudio proporcionará resultados que ayudaran dentro de la práctica profesional, que permitirá la creación de estrategias en solución de los problemas de percepción y satisfacción de los usuarios sobre el cuidado humanizado, que estén centrado en el adecuado trato, empatía, apoyo emocional y satisfacción de sus necesidades. Ante ellos, el mejoramiento de los cuidados humanizados y la satisfacción de los usuarios proporcionar como consecuencia del nivel de los estándares de calidad de los sistemas sanitarios y una mejor visibilidad en la calidad de atención que brindamos según la percepción de los usuarios.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Temporal

La exploración se consumará entre los meses de marzo a junio de 2023.

1.5.2. Espacial

Se efectuará en la ciudad de Lima, en el servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre.

1.5.3. Población o Unidad de Análisis

Los sujetos de estudio denominados también unidad de análisis o población de indagación serán los pacientes o usuario externos que acuden al servicio de emergencia del referido nosocomio.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Cortez (12), en Ecuador el 2022, ejecutó una pesquisa cuyo fin fue: “Analizar la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción de pacientes atendidos en el área de emergencia”. Usaron una metodología descriptiva con diseño transversal. Participaron en la muestra 183 pacientes. Usaron como instrumentos una escala de observación sobre el cuidado humanizado. Los resultados que el 28% recibieron atención humanizada y el 17% nunca recibieron atención humanizada. E cuanto a las dimensiones solo 31 32% tomaron en cuenta sus creencias religiosas, el 13% manifestó que no consideraron sus necesidades, 27% solo menciona que tenían consideración sus necesidades físicas. Concluyeron se encontró que el personal de enfermería muestra cuidado humanizado pero que en aspectos físicos mas no en la parte emocional.

Juárez et al. (13), en México el 2021, la pesquisa tuvo como propósito “Determinar la percepción de los pacientes hospitalizados en emergencia sobre el cuidado humanizado y su relación con la satisfacción”. Usaron una metodología descriptiva y comparativa, en una muestra 186 pacientes de diversas unidades (emergencia, uci, hematología). Usaron como instrumento la escala de PCHE. Los resultados indicaron que el 66% percibe un cuidado humanizado, en cuanto a las dimensiones el comportamiento del cuidado humanizado el 29% no usa un tono pausado, el 23% hace sentir poco seguro y el 28% no indica su nombre al presentarse, no facilita el dialogo en un 38%. Concluyeron que es necesario fortalecer las

comunicaciones entre paciente, la enfermera y no solo atender sus necesidades físicas sino también las emocionales.

Naranjo (14), en Ecuador 2021, su pesquisa tuvo como fin: “Determinar el nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería en los usuarios atendidos en la unidad de emergencia del Hospital Abraham Bitardager Naranjito”. Una investigación descriptiva, de corte transversal. Usaron como muestra la participación de 100 usuarios entre los 15 a 65 años. Usaron como instrumento el instrumento de SERVQUAL, Los resultados indicaron que la enfermera brindo cuidados brindado confianza el 47% adecuado, el tiempo de espera el 27% adecuado, el 49% se encuentra capacitado en brindar atención. Concluyeron que existe entre regular y bueno el cuidado de enfermería debe fortalecerse.

Vizcaíno et al. (15), en el 2019, realizado en México, el propósito fue: “Determinar la satisfacción del usuario frente al cuidado de enfermería del servicio de emergencias y urgencias en un hospital público de Jalisco”. Estudio descriptivo de corte transversal. Participaron en un muestra 96 pacientes. Usaron instrumento cuyas dimensiones incluyen tranquilidad, empatía, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta. Los resultados indicaron que los usuarios perciben que los enfermeros a comparación de las enfermeras reciben un mejor cuidado, por lo tanto, el 68% tiene adecuada satisfacción. En cuanto a los turnos el Matutino tiene a tener mayor satisfacción en un 86% por una actuación con rapidez ante el cumplimiento de sus necesidades, mientras que el turno nocturno y matutino un 66% de satisfacción. Concluyen que los usuarios requieren de mayor atención en los turnos nocturnos donde el aumento de necesidades de ayuda se enfatiza para los usuarios.

Monje et al. (16), en el 2019, efectuaron en Chile una indagación para “Determinar la percepción del cuidado que tienen los pacientes hospitalizados y los factores relacionados con la satisfacción en los servicios”. En su estudio descriptivo, correlacional. E una muestra de 171 pacientes. Usaron recolección de datos la escala de percepción del cuidado humanizado (PCHE) y una escala sociodemográfica. Los resultados indicaron 86% siempre recibieron por parte de enfermería un cuidado humanizado, en cuanto a sus dimensiones el 73% brinda cuidados físicos, 62% recibe empatía por parte de enfermería. 84% prioriza los cuidados. Concluyen que el cuidado de enfermería es adecuado, sin embargo, no se centran tantos aspectos emocionales.

Antecedentes nacionales

Escobedo et al. (17), en el 2021, ejecutaron en Arequipa una indagación con el fin de “Determinar la percepción del cuidado humanizado y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia”. Tuvieron una metodología descriptiva y correlacional. Participaron en el estudio 86 usuarios. En la recolección de satos usaron instrumentos elaborados por los autores cuya confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.90 considerable aceptable. Los resultados indicaron que el 36% tienen una percepción de nivel medio ante el cuidado humanizado y sus dimensiones accesibilidad el 33% cuidado bajo, en cuanto explica y facilita el 37% un nivel bajo. En relación a la satisfacción el 39% un nivel de satisfacción bajo en su dimensión calidez el 40% tiene un nivel bajo. En cuanto a la relación de ambas variables con un valor de $p= 0.003$. Concluyeron que existe una relación significativa entre ambas variables del estudio.

Santa Cruz (18), en el 2021 en Cajamarca efectuaron una exploración con el propósito de “Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del

usuario en el servicio de emergencia”. Usaron una metodología descriptiva y correlacional. Participaron en el estudio una muestra conformado por 234 enfermeros. En recolección de datos usaron evaluar cuidado Humanizado con el instrumento (PCHE) y el cuestionario de satisfacción (SERVQUAL). Los resultados indicaron que el 85% cuidado humanizado medio desfavorable y el 10% desfavorable, en cuanto al satisfacción 64% insatisfechos. En cuanto a la relación de las variables tuvieron un valor de ($p=0.001$). Tuvieron como conclusión que en ambas variables existe una relación significativamente estadística.

Quisocala (19), en el 2020, realizado en Arequipa, cuyo objetivo “Establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en emergencia y cuidado humanizado en enfermería servicio de emergencia”. Tuvieron una metodología descriptiva, correlacional de corte transversal. participaron en la muestra 42 pacientes que fueron atendidos en el área de emergencia. Se usaron como instrumentos para la recolección de datos “Care-Q (caring, Assessment Instrument) y el cuestionario humanizado de enfermería. Los resultados evidenciaron que el 59% tiene poca satisfacción y el 61% que las enfermeras brindan un cuidado humanizado. En cuanto a la relación entre las variables del estudio tuvieron un valor de $p=0.00$. Concluyeron que existe una relación significativa entre las variables.

Valdivia (20) en su estudio en el 2019, realizado en Arequipa cuyo objetivo “Determinar la relación entre la percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes de emergencia”. El estudio uso una metodología de tipo descriptivo correlacional. Participaron en el estudio 80 pacientes atendidos en emergencia. Usaron como instrumentos la escala (PCIE) Y (CECSS). Los resultados indicaron que el 57% tuvieron percepción regular de los cuidados humanizados y 47% mala percepción, en cuanto a la satisfacción el 57% tuvo una buen a satisfacción, en cuanto a la dimensión el 90% menciona tiene buena disposición.

En cuanto a la relación entre las variables adquieren un valor ($p=0.001$). Concluyeron que existe una relación significativa para ambas variables.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Percepción del Cuidado Humanizado

2.2.1.1 Concepto de Percepción

Para Silva (21), es una acción sensorial consciente, en el cual la persona (paciente) de enfermería identifica el entorno que lo rodea, y el cual es capaz de usar sus sentidos para poder conectarse con su presente y ahora, por ello utiliza los sentidos basados en un estímulo en el cual obtiene información y su cuerpo genera una respuesta en relación a su identificación, reconocimiento y emite un juicio de un hecho, actividad o cuidado que está recibiendo en ese momento.

También es definido según Luengo (22), es una opinión que tiene el paciente que se encuentra recibiendo una atención de enfermería y el cual emite un juicio sobre el cuidado que recibe en cuanto a la calidad técnica, disponibilidad, continuidad con el claro objetivo de proporcionar bienestar.

Otra definición, es la identificación o sensación percibida por el paciente del acto del cuidado al paciente, familia o comunidad en donde tienen un reconocimiento sobre atención sobre sus necesidades físicas, espirituales. Por lo tanto, está involucrado el juicio del paciente sobre la atención que recibe del personal de enfermería y de las necesidades que se requiera ser atendidos, además de ser un indicador del control de calidad de los servicios de salud (23).

El primer reconocimiento que es interpretada por las sensaciones que reciben de los sentidos el cual se forma una idea opinión de las circunstancias, actos, cuidados que es recibido de una persona y que esta interpreta involucrando el cumplimiento de sus necesidades o requerimientos según el momento en el que se encuentra (24).

2.2.1.2. Cuidado humanizado

El concepto de cuidado humanizado está centrado y enfocado en la atención que brinda los profesionales sanitarios (medico, enfermeros) y otros profesionales de salud con el claro objetivo de proteger la integridad física, emocional y espiritual del paciente que permitan la recuperación y restablecimiento de su salud. En este cuidado están involucrados los valores, el compromiso, conocimiento, empatía de los profesionales que son reflejados en sus actividades y el acto de cuidado de todas aquellas necesidades que requiera el paciente (25).

Para la Organización Mundial de la Salud, según Vialart (26), es aquel cuidado denominado integral que ejerce el profesional de enfermería el cual promueve la protección de la persona a través de un cuidado humanizado ya sea a una persona sana o enferma con el claro objetivo de mejorar la calidad de vida y de elevar la percepción de los pacientes en relación de un cuidado humanizado centrado en satisfacer aquellas necesidades físicas, sociales, espirituales., emocionales que requieren los pacientes.

Para Borges et al. (27), define al cuidado humanizado como una esencia fundamental de los profesionales de enfermería que está involucrado los procesos humanos y científicos en un enfermero cuyo objetivo es el equilibrio y restablecimiento de la salud de los pacientes desde la satisfacción de las necesidades , por ello se encarga del acompañamiento , escuchar, brindar un trato digno y con los criterios científicos propios de profesional de enfermería que proporciona un estado de confort y recuperación.

2.2.1.3 Concepto de la Percepción del Cuidado Humanizado

Es un proceso cognitivo en donde a través de su percusión o juicio por la experiencia percibida puede brindar una respuesta frente a ese evento, cuidado y en el cual toma conciencia de aquella situación que lo rodea y puede expresar su sentimiento o sentir basado en la respuesta de sus necesidades dependiendo de las circunstancias en la que se encuentre, también es un indicador de calidad de la atención recibida por un profesional de enfermería (28).

Desde el enfoque biomédico es la práctica profesional en que realizan el cuidado que están centradas en la persona y un cuidado integral y que reduzca la deshumanización en la atención del cual no solo se centra en la enfermedad si no aspectos espirituales, sociales, emocionales, con el objetivo de acercar al enfermero una visión humanista y holística (29).

Es el cuidado a través de la interacción de la enfermera- paciente en el que se valora el bienestar durante su estancia hospitalaria y que ella sea de manera integral cuidado con restablecimiento de las necesidades físicas, emocionales como una de las estrategias para el mejoramiento de la satisfacción del cuidado, por lo tanto un cuidado humanizado es una indicador que puede favorecer la satisfacción de los pacientes, cuando se considera que se realice de manera adecuada en el cual pueden estar involucrados la empatía, el apoyo, y basado en el conocimiento del profesional de enfermería (30).

2.2.1.4. Dimensiones de la Percepción del Cuidado Humanizado

Esta clasificación sobre la percepción del cuidado ayuda a interpretar las percepciones del cuidado humanizado desde un punto de vista de tres dimensiones:

a. Dimensión 1: Cualidades del hacer de la enfermera

Valores y cualidades característicos de la enfermera cuidadora. Los cuales ayudan a que el paciente logre una satisfacción, confianza y bienestar, relación en donde prima el respeto mutuo (31).

Es la perspectiva de un cuidado centrado en las demandas físicas que se encuentra en desequilibrio y requieren de atención y que tiene que ser manera organizada, sistemática basada en la experiencia y conocimiento del profesional no olvidando la parte humanista, en este cuidado se centra en las necesidades de alimentación, oxígeno, eliminación, confort y todo aquel cuidado que permita poner en equilibrio la salud del paciente (32, 33).

b. Dimensión 2: Apertura a la comunicación enfermera - paciente

La comunicación es el agente principal para poder llegar a tener una relación de confianza, con el paciente como con la familia, así podremos conocer los sentimientos positivos y negativos del paciente, uno de los valores más usados es la empatía, la comunicación a usar debe ser afectuosas, cognitiva y conductuales (33).

Una educación adecuada, ayuda a que los pacientes realicen un correcto autocuidado. Influyendo también en la familia del usuario. Basarse no solo en indicaciones e instrucciones genera eficacia, el personal de salud debe ser capaz de evaluar las necesidades primordiales del usuario y realizar una comunicación que pueda ser comprendida por este (34, 35).

c. Dimensión 3: Disposición para la atención de enfermería

Tiempo dedicado a la atención de enfermería brindada al paciente, ayudándole a cubrir no solo las necesidades básicas, para lograr una alineación de mente cuerpo y espíritu. (36). Es

la capacidad que tiene el personal de enfermería para entender de percibir las emociones de los demás, teniendo un alto nivel de sensibilidad, para las interpretaciones de las manifestaciones verbales y no verbales de un paciente, esta comprensión permite poder interpretar como se siente y comprende la hospitalización, el proceso de la enfermedad, sus necesidades emocionales, la necesidad de apoyo, que son indispensable para establecer un equilibrio en las emociones de la persona (37, 38).

También es comprendido desde el punto de vista del cuidado a través de brindar el confort y la capacidad de otorgar bienestar al paciente el cual involucra tanto el cuidado físico y la condición emocional (39).

2.2.2 Satisfacción del paciente o usuario

La satisfacción es aquella capacidad que tiene una persona de provocar una experiencia positiva que es usada en su entorno y de manera personal, vinculada con servicios sanitarios, conocer la satisfacción de los pacientes ya que es uno de los enfoques del desempeño de los sistemas sanitarios (40).

La satisfacción es una expresión de un estado de bienestar de un paciente y es entendida como el resultado del cumplimiento de las necesidades que pueden verse desequilibrado y el cual no pueden alcanzar dependiendo de sus capacidades de salud. La satisfacción del usuario juega un papel importante en la medición de la calidad de la atención por parte del profesional de enfermería (41).

La satisfacción se define como el cumplimiento de las necesidades del usuario y sus expectativas del usuario tanto accesibilidad, profesional, esta medida es importante porque valora el resultado del proceso del cuidado que brinda el personal de enfermería. Por ello la satisfacción es un predictor de la calidad de atención (42).

2.2.2.1 Niveles de satisfacción

Los niveles de satisfacción se clasifican en tres, el nivel alto, medio, bajo (43).

- El nivel Alto: Cumplen con todas las expectativas del cliente, en donde expresa satisfacción de sus necesidades requeridas, sin embargo aún sigue siendo un nivel vulnerable ya que pueden cambiar y mantener satisfecha esta necesidad
- Nivel Medio: Aquí el nivel de satisfacción puede ser eficaz sin embargo no cumple con todos los requerimientos del cliente, por lo que se debe comprometer a través de estrategias de cuidados adecuados ajustados a sus demandas
- Nivel Bajo: En este nivel los cuidados no alcanzados el nivel de satisfacción según las expectativas del cliente y este se requieren de mayor atención y supervisión.

2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción

a. Dimensión 1. Accesibilidad

Es una característica indispensable que los usuarios toman en cuenta en la determinación de la satisfacción del cuidado que recibe la atención de enfermería, en los que describe que son la igualdad, equidad, y la entidad en el cuidado que recibe por parte del profesional de enfermería (44).

Es la relación fundamental entre los obstáculos que se pueden presentar y el cuidado que presenta el profesional de enfermería en busca de unos cuidados con calidad y humanismo, así mismo demuestra las capacidades para superar esas dificultades en el cubre con las necesidades necesarias del usuario, para la disposición de materiales, información, o cual necesidad de manera inmediata (45).

b. Dimensión 2. Competencia profesional

Desde el punto de vista de la profesión la competencia profesional juega un papel fundamental en la experiencia que tienen el usuario sobre el cuidado que brinda la enfermera donde atribuye valoración en cuanto a la información, y los cuidados que brinda en el contexto hospitalario. Cuando el usuario ve las capacidades profesionales y que los integran en el cuidado tiene más confianza y por lo tanto incrementa sus niveles de satisfacción durante su proceso de recuperación (46).

Es un conjunto de habilidades que tiene los profesionales de enfermería que se desarrollar en su práctica en el cuidado que se les brinda a los usuarios. Esta competencia profesional integra habilidades, conocimiento, actitudes que se requieren para el desempeño en la práctica profesional, que determina la adecuada función del ejercicio profesional y por consiguiente la satisfacción de las necesidades de los usuarios e incrementan la satisfacción (47).

c. Dimensión 3. Información sobre cuidado enfermero

Esta dimensión permite tener en cuenta la situación de la salud del paciente que será transmita al profesional que es uno de los cuidados que están centrados en brindar información

necesaria al usuario y a la familia el cual les permite la participación y la confianza que se les brinda una atención integral, por lo cual el usuario expresa su satisfacción en su atención (48).

Es el cuidado que es esencial porque no solo está centrado en las condiciones físicas del paciente si no en la información que se les brinda a sus familiares y al usuario, que ello permite brindar confianza y estabilidad en las emociones, así mismo las investigaciones demostrado que cuando el personal de enfermería brinda la información adecuada en el cuidado que se establece crea un vínculo de confianza entre enfermero- paciente y familia (49).

2.2.2.3 Teoría de la enfermería vinculante

Teoría de Jean Watson:

El cuidado humanizado que se impulsa en esta teoría que se da en la atención específica que brinda la enfermera en los ambientes hospitalarios en diversas áreas, en donde dicha práctica se requiere de un valor personal y profesional que está orientado a restablecer la salud del paciente e integrar a la sociedad, por ello el profesional tiene el compromiso científico, filosófico y moral hacia la protección del paciente en todas sus esferas, tanto física, emocional, social espiritual, con el objetivo de conservar la vida del paciente (50).

Las enfermeras dentro de sus funciones de la esencia de un cuidado humanizado que ejerce en su práctica diaria donde analiza la situación problemática, ayuda a las necesidades básicas tanto físicas, emocionales, sociales e incluso espirituales del paciente, y que estrechamente relacionados con su aporte científico y moral en el cual permite brindar un cuidado humanizado. Las habilidades del profesional de enfermería son indispensables el

autocontrol el entusiasmo, conocimiento, empatía, automotivación para ayudar a la recuperación de la persona (51).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de Enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima – 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de Enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima – 2023.

2.3.2. Hipótesis Específicas

HiE₁: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cualidades del hacer de enfermería de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia.

HiE₂: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia.

HiE₃: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión disposición para la atención de enfermería de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia.

3. METODOLOGIA

3.1 Método de Investigación

En la indagación se usará el método hipotético deductivo, que admite describir el fenómeno físico mediante la deducción y lo pone a prueba la hipótesis que son planteadas en el estudio, por ello, se observa el problema y con ello se explica el fenómeno (52).

3.2 Enfoque de la investigación

La pesquisa será efectuada a través de un enfoque cuantitativo debido a que se recogen y analizan los datos de manera numérica para probar, comparar y afirmar la teoría planteada que expresada a través de datos y porcentajes (53).

3.3 Tipo de Investigación

La investigación es aplicada debido a que busca encontrar respuestas a través del fenómeno a estudiar en busca de soluciones enfocada en el análisis y solución de los problemas (54).

3.4 Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño de tipo no experimental porque permite identificar el fenómeno planteado en el estudio identificar el fenómeno sin manipular las variables. También el estudio es de alcance o nivel correlacional, ya que tiene el propósito de describir las características del fenómeno del estudio y determinar la existencia de la relación entre ambas variables. Así mismo, tendrá un corte transversal debido que los datos son analizando según su alcance temporal en un tiempo determinado (55).

3.5 Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

La población estará representada por 1250 pacientes que se atienden mensualmente en el área de emergencia del Hospital Santa Rosa. Estas cifras fueron determinadas de las atenciones mensuales del mencionado nosocomio.

3.5.2 Muestra

La muestra estará representada por 90 pacientes que se encuentran en el área de emergencia del nosocomio; el cual se calculó a través de la fórmula muestral para población finita. Tomando como referencia un nivel de confianza de 95% con un margen de error de 10%, expresada en la fórmula:

$$N = \frac{Nz^2pq}{d^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Donde:

P=proporción aproximada del fenómeno de estudio, se considerará 1.0

Q= proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno 1.0

Z=Valor Z crítico, Nivel de confianza 1,96

D= nivel de precisión=1.0

Reemplazando los datos:

$$n = \frac{1250 (1.96)^2 (1.0) (1.0)}{1.0^2 (200-1) + 1.96^2 (1.0) (1.0)}$$

“n” es igual a 90 pacientes del área de emergencia del Hospital Santa Rosa de Pueblo

Libre.

3.5.3 Muestreo

El tipo de nuestro que se usará en el estudio es probabilístico de selección aleatoria al azar y se basaran en la elección de acuerdo a las características seleccionadas a través de los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Pacientes que firmen el consentimiento informado
- Pacientes que se encuentran en el área de emergencia
- Pacientes mayores de edad

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no acepten participación a través del consentimiento informado
- Pacientes que pertenezca a otras áreas de atención
- Pacientes menores de edad

3.6 Variables y operacionalización

V1: Percepción del cuidado humanizado de Enfermería

V2: Satisfacción del paciente con el cuidado de Enfermería

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rango)
V1: Percepción del cuidado humanizado de Enfermería	Es una acción que está relacionado con la sensación consciente que tiene el paciente del entorno que lo rodea y que expresa a través de su juicio de la actividad que recibe (21).	Son opiniones o juicios que expresa el usuario sobre el cuidado que recibe, el cual es evaluado a través de un instrumento	Cualidades del hacer de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Características saltantes del enfermero - Diligencia al realizar sus actividades - Usuario percibe bienestar y confianza. 	Categórica Ordinal	Aceptable (puntaje: 24-32)
		psicométrico de percepción del cuidado humanizado de Enfermería (PCHE)	Apertura a la comunicación Enfermero-Paciente	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en el trato de enfermera y paciente - Intercambio de conocimientos entre ellos - Considera la observación y la escucha activa 		Medianamente aceptable (puntaje: 12-23)
		3ra versión de 32 ítems en escala de Likert y que contiene 3 dimensiones.	Disposición para la atención de Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Predisposición para realizar el servicio - Brindan el cuidado según las necesidades - Se le siente que está presente 		Inaceptable (puntaje: 1-11)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rango)		
V2: Satisfacción del paciente con el cuidado	Es la sensación de bienestar de un paciente en relación al cumplimiento de sus necesidades y expresado como la manifestación positiva que recibe de su entorno (40).	Es la sensación de bienestar en relación al cumplimiento de sus necesidades, esta variable es medida a graves de un instrumento de satisfacción que contiene 46 ítems dividido en tres dimensiones.	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Aproximación - Brinda medicación - Frecuencia de su salud - Responde a su llamado - Pide ayuda - Esfuerzo por su cuidado 	Categorica	Satisfacción (90 al 92)		
			Competencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Establece contacto - Escucha - Amabilidad - Acercamiento familiar - Oportunidad de apoyo - Pendiente de las necesidades - Identificación - Brinda seguridad en el procedimiento 			Ordinal	No satisfacción (1 al 89)
			Información del cuidado del enfermero	<ul style="list-style-type: none"> - Informa sobre su cuidado - Información clara - Comprende sus condiciones de salud - Honestidad - Expresa su opinión - Ayuda aclarar sus dudas 				

3.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica es un procedimiento que se usa en trabajos cuantitativos para la recolección de la información y de datos (56). Por lo tanto, el estudio usará la técnica de la encuesta y el instrumento será documental, dos cuestionarios en escala tipo Likert.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento 1: Cuestionario de Percepción del Cuidado - PCHE

La percepción del cuidado humanizado de Enfermería será medido mediante el manejo del cuestionario psicométrico universal denominado “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería - PCHE Clinicountry 3° versión”, la adaptación fue realizada en Perú por Gonzales (58), en el 2015; cuenta con 32 ítems, divididos en tres dimensiones los cuales describiremos a continuación: cualidades de hacer de enfermería (relacionada con los ítems 1, 2, 6, 7, 8, 15,17), Apertura a la comunicación enfermera(o)-paciente (relacionada con los ítems 4, 5 ,9, 10, 11, 12, 14, 19), Disposición para la atención (relacionado con los ítems 3, 13, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32). Los baremos que utilizaremos para clasificar los resultados será aceptable (>24 y < 32), medianamente aceptable (12 a 23) e inaceptable (menores a 11) (57).

Instrumento 2: Cuestionario de satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente con el cuidado enfermero será medido mediante un cuestionario psicométrico universal modificado y adaptado en el Perú por Murrieta et al. (58); contiene 46 ítems dividido en 3 dimensiones: dimensión accesibilidad (18 ítems), dimensión competencia profesional (11 ítems), dimensión información del cuidado del enfermero (17

ítems). Con una escala calificación de Si (2 punto), No (1 punto), con una escala valorativa de Satisfacción (90 al 92 punto), No satisfacción (1 al 89 punto) (58).

3.7.3 Validación

Instrumento 1: Cuestionario de Percepción del Cuidado - PCHE

El instrumento de la variable percepción del cuidado humanizado declarado en el estudio de Gonzales (57), describió coeficiente de IB= 0.96 ($p=0.002$) que fue considerado menor a 0.05. Así mismo, el instrumento reporto una evaluación de jueces expertos en el área con un reporte de coeficiente V de Aiken= 0.92, también determinaron la validez de contenido (IVC) en 0,98. (57).

Instrumento 2: Cuestionario de satisfacción del paciente

El instrumento que mide la satisfacción del usuario reportado por Lora en el 2017, describe que paso por una rigurosa evaluación de jueces expertos, el cual reportaron una evaluación de Coeficiente de Kappa Cohen (0.97) el cual fue determinado como instrumento de validez adecuada (58).

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento 1: Cuestionario de Percepción del Cuidado - PCHE

El instrumento de percepción del cuidado humanizado reportó un grado de confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach= 0,929 y en general para todas sus dimensiones coeficientes mayores a 0,897. Lo cual demuestra su alta confiabilidad (57).

Instrumento 2: Cuestionario de satisfacción del paciente

El instrumento reporta que paso por una prueba piloto para determinar el grado de confiabilidad, el cual paso por un proceso de análisis a través del coeficiente de la fórmula 20 de Kuder y Richardson (KR-20) = 0,98 por ser instrumento dicotómico; por lo tanto, se determinó ser un instrumento muy confiable (58).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

La información que se recolectará de la población seleccionada se almacenará en una hoja de cálculo de Microsoft Excel donde contiene una base de datos con los indicadores de numeración para ser registrados el cual. Posteriormente serán trasladados al programa estadístico SPSS Versión 25, con el objetivo de realizar dos procesos análisis el descriptivo que serán analizados las frecuencias y representados por tablas y gráficos a través de la distribución de la tendencia central (media, mediana, moda). Para el análisis inferencial de correlación se ejecutará el coeficiente de Spearman para determinar la relación de variables.

3.9. Aspectos éticos

El estudio tendrá en cuenta los principios éticos de **Beneficencia**; debido a que la investigación proveerá de ayuda a los usuarios orientados protección de su identidad, así mismo se consideró la **No Maleficencia**, en donde el estudio no causara daño ni físico y emocional, por último, principio de **Justicia**; en que el estudio no negará la participación del usuario en ninguna condición mencionada por religión, raza, o alguna otra condición que sea discriminatoria (59).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL PROYECTO

4.1 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2023						
	ENE	FER	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
Formulación de título							
Elaboración proyecto de investigación							
Elementos del proyecto							
Objetivos del proyecto							
Justificación							
Desarrollo							
Revisión Bibliográfica							
Elaboración del Marco teórico							
Aspectos Metodológicos							
Presentación del informe							
Sustentación de Informe							

4.2 Presupuesto

Recursos Humanos

- Investigador
- Asesora de tesis

5.2. Recursos Materiales

- USB
- Impresiones de fuentes documentales
- Fotocopias

5.3. Presupuesto

BIENES	COSTO (SOLES)
Impresión	150.00
Material de escritorio	120.00
SUB TOTAL	270.00
SERVICIOS	
Movilidad	120.00
Asesoría	200.00
Fotocopias	250.00
SUB TOTAL	570.00
TOTAL	840.00

5. REFERENCIAS

1. Huachua V. Percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción del familiar. Perú. [Tesis optar el grado de título licenciado en enfermería]. Lima. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3919/TESIS_HUACHUA_TERESITA.pdf?sequence=7&isAllowed=y
2. Fernández S, Mansilla C, Aravena F, Antiñirre M, Garces S. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto al cuidado de enfermería. Rev. Cuidados Humanizados. [online] 2022. [acceso el 5 de diciembre del 2022]; 11(1): e2635. Disponible en: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v11n1/2393-6606-ech-11-01-e2635.pdf>
3. Ramos F, Rico V, Martínez P. Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización. Enferm. glob. [Internet]. 2012 [citado 2022 Dic 08] ; 11(25): 219-232. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000100013&lng=es. <https://dx.doi.org/10.4321/S1695-61412012000100013>.
4. López A, Villaverde O. Intervención psicológica en el ámbito hospitalario. Número monográfico: psicología y salud. Rev. Clín Contemp. 2019;10(1):1-19. DOI: 0.5093/cc2019a2. Disponible en: <https://www.revistaclinicacontemporanea.org/art/cc2019a2>
5. Radhakrishnan, M., Hammond, G., Jones, P. B., Watson, A., McMillian-Shields, F. y Lafortune, L.. Cost of Improving Access to Psychological Therapies (IAPT) programme: An analysis of cost of session, treatment and recovery in selected Primary Care Trusts in the East of England region. Behaviour research and therapy [

- online] 2017 [acceso el 4 de diciembre del 2022] 51, 37-45. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.brat.2012.10.001>.
6. Guasti J. Satisfacción de usuarios externos con la atención de enfermería en emergencia del hospital. Ecuador. [Tesis Obtener título de licenciado en enfermería]. Guayaquil, 2017. Universidad Pontificia Católica de Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1327/1/ORDO%C3%91EZ%20G OVEA%20LISSETTE.pdf>
 7. Monje V. Pablo, Miranda C. Paulina, Oyarzün G. Jéssica, Seguel P. Fredy, Flores G. Elizabeth. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Cienc. enferm.[online]. 2018 [acceso el 5 de noviembre] 24:5. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717
 8. Bautista R, Parra C, Arias T, Parada O, Ascanio M, Villamarin C. Percepción de los comportamientos de cuidado humanizado en los usuarios hospitalizados en una institución de salud de 3° y 4° nivel de atención. Rev. cienc. cuidad. 2015; 12(1): 105-118. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/331/345>
 9. Taype-Huamaní Waldo, De la Cruz-Rojas Lucila, Miranda-Soler Delcio, Amado-Tineo José. Características de la Demanda no urgente en el Servicio de Emergencia de un Hospital de la Seguridad Social en el Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Ene [citado 2022 Dic 07] ; 20(1): 20-26. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000100020&lng=es. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i1.2544>.
 10. Gutiérrez V, Lázaro A. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Chiclayo. ACC CIETNA: Revista De La [online] 2019. [acceso el 4 de diciembre del 2022] Escuela De Enfermería, 6(2), 68-82. Disponible en: <https://doi.org/10.35383/cietna.v6i2.258>

11. Casio R. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2019. Repos Inst - UCV [Internet]. 2019 [acceso el 4 de diciembre del 2022]; Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38313>
12. Cortez M. Percepción del cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción en pacientes del área de emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti de Canton Atacamas. Rev. Hallazgos21. [Online]2022[acceso el 10 de diciembre del 2022]; 7(2): 176-187. Disponible en: file:///C:/Users/el_si/Downloads/Dialnet-PercepcionDelCuidadoDeEnfermeriaHumanizadoEnPacien-8627053-1.pdf
13. Juárez M, López C, Moreno M, Interrial G. Percepción del paciente Hospitalizado en Emergencia sobre el cuidado Humanizado de enfermería. Rev. Enferm, Cardiol. [Online] 2021 [acceso el 5 de diciembre del 2022]; 29(2): 40-47. Disponible en: <http://revistamexicanadeenfermeriacardiologica.com.mx/index.php/RevMexEnferCardiol/article/view/210/119>
14. Naranjo M. Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en el área de emergencia del Hospital Abraham Bitardager Naranjito. Rev. Unemi. [Internet] 2021 [acceso el 15 de diciembre del 2022]; 3(1): 54-58. Disponible en: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/427/1153>
15. Vizcaíno A, Vizcaíno M, Fregoso J. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horiz. sanitario [revista en la Internet]. 2019 Abr [citado 2022 Dic 21] ; 18(1): 27-36. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592019000100027&lng=es.

16. Monje V, Miranda C, Oyarzün G, Seguel P, Flores G. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2019 [citado 2022 Dic 21] ; 24: 5. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es
17. Escobedo P, Villanueva H. Percepción del cuidado Humanizado y satisfacción del servicio de emergencia Hospital III GOYENECHE. Perú. [Título obtener grade de segunda especialidad de emergencia y desastre] Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. 2021. Disponible en: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14657/SEvihugb_espag11.pdf?sequence=3&isAllowed=y
18. Santa CS. Cuidado Humanizado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de emergencia Del centro de Salud de Cajamarca. Perú. [Tesis obtener título de maestro]. Cajamarca, 2021. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80057/Santa_CSCSA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
19. Quisocala Q. Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia y el cuidado humanizado en enfermería. Hospital III GOYENECHE. Peru. [obtener el título profesional de enfermería]. Arequipa.2020, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11570/ENququbm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Valdivia C. Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes del área observación de emergencia. Peru. [Tesis Obtener el título profesional de enfermería]. Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8633/ENSvacomj1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

21. Silva F, Ramon C, Vergaray V, Palacios F, Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Rev. Enfermería Universitaria. [Internet] 2018. [acceso el 12 de diciembre del 2022]; 12(2): 80-87. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-articulo-percepcion-del-paciente-hospitalizado-respecto-S1665706315000020>
22. Luengo M, Paravic K, Burgos M. Influencia de las condiciones de trabajo en la percepción de la calidad del cuidado de profesionales de enfermería. Index Enferm [Internet]. 2021 Jun [citado 2022 Dic 22] ; 30(1-2): 29-33. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100008&lng=es. Epub 25-Abr-2022.
23. Pascual, M Cristina;Ignacio, M Carmen;Cervantes, Laura;Moro, M Nieves;Medina Margarita;García, Ana. Comunicación de las enfermeras con los pacientes. Validación de la escala "Interpersonal Communication Assessment Scale"(ICAS). Index de Enfermería 2019;28(4):209-13. Disponible en: <http://ciberindex.com/c/ie/e12381a> [acceso:11/09/2020].
24. Rivera, Flérida;Ceballos, Paula;Vilchez, Vivian. Calidad de Vida Relacionada con Salud y Riesgos Psicosociales:conceptos relevantes para abordar desde la Enfermería. Index de Enfermería 2017;26(1-2):58-61. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962017000100013&lng=es [acceso:11/09/2020].
25. Salas Marco Elena, Villamor Ordozgoiti Alberto, Zabalegui Adelaida. Condicionantes de calidad de los cuidados enfermeros durante el turno de noche. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2022 Mar [citado 2022 Dic 21] ; 38(1): e4047. Disponible en:

- http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000100015&lng=es. Epub 22-Abr-2022.
26. Vialart Vidal Niurka. La gestión del cuidado humanizado de enfermería en la era digital. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2019 Dic [citado 2022 Dic 21] ; 35(4): e3059. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192019000400014&lng=es. Epub 01-Dic-2019.
27. Borges Damas Lareisy, Sánchez Machado Rolando, Peñalver Sinclaiy Ana Gladys, González Portales Alicia, Sixto Pérez Arahí. Percepción de mujeres sobre el cuidado humanizado de enfermería durante la atención en el parto. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2021 Jun [citado 2022 Dic 21] ; 37(2): e4009. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000200018&lng=es. Epub 01-Jun-2021.
28. Hermosilla Ávila Alicia, Mendoza Llanos Rodolfo, Contreras Contreras Sonia. Instrumento para valoración del cuidado humanizado brindado por profesionales de enfermería a personas hospitalizadas. Index Enferm. 2016 [acceso: 20/08/2020];25(4):273-7. Disponible en: Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000300011&lng=es
29. Cepeda Díez José María. Humanismo, salud y tecnologías de acercamiento. Index Enferm [Internet]. 2014 Dic [citado 2022 Dic 22] ; 23(4): 197-199. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962014000300001&lng=es. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962014000300001>.
30. Ruiz-Cerino Juana María, Tamariz-López María Magdalena, Méndez-González Lucia Amairani, Torres-Hernández Liliana, Duran-Badillo Tirso. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución

- pública. *Sanus* [revista en la Internet]. 2020 Jun [citado 2022 Dic 22] ; 5(14): e174. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es. Epub 17-Feb-2021. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
31. Poblete T, Valenzuela S. Cuidado Humanizado: Un desafío para las enfermeras en los servicios Hospitalarios. *Rev. Acta.* [Internet]2017. [acceso el 5 de diciembre del 2022]; 20(4): 199-503. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/ape/a/jBBKWkbnB97tbbKd5bLTVms/?format=pdf&lang=es>
32. Joven Z, Guáqueta Parada S. Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. *Av Enferm* [2019] 37(1):65-74. DOI: <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v37n1.65646>
33. Monje V. Pablo, Miranda C. Paulina, Oyarzün G. Jéssica, Seguel P. Fredy, Flores G. Elizabeth. PERCEPCIÓN DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA DE USUARIOS HOSPITALIZADOS. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2018 [citado 2022 Dic 22] ; 24: 5. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es
34. Ramírez Elizondo Noé, Vílchez Barboza Vivian, Muñoz Rojas Derby. El cuidado como un proceso de interacción y anticipación humana. *Index Enferm* [Internet]. 2019 Dic [citado 2022 Dic 22] ; 28(4): 194-198. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962019000300007&lng=es. Epub 14-Sep-2020.
35. Guevara B., Evies A., Rengifo J., Salas B., Manrique D., Palacio C.. El cuidado de enfermería: una visión integradora en tiempos de crisis. *Enferm. glob.* [Internet]. 2014 Ene [citado 2022 Dic 22] ; 13(33): 318-327. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100016&lng=es.

36. Ejneborn G, Gabrielsson S, Savenstedt S, Zingmark K. Solving the Staff's Problem or Meeting the Patients'Needs: Staff Members'Reasoning about Choice of Action in Challenging Situations in Psychiatric Inpatient Care. *Issues in Mental Health Nursing* 2014;35: 470-479
37. Martinez G, Gomez M, Juarez P. Apoyo emocional: Conceptualizacion y actuación de enfermería. *Rev. Enfermeria Universitaria*. [internet]2019. [acceso el 12 de diciembre de 2022]; 6(3): 35-39. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741830004.pdf>
38. Galvez C, Mesta D. La comunicación y apoyo emocional en enfermería desde la perspectiva del familiar del paciente critico. *Rev. USAP*. [internet] 2020. [acceso el 14 de diciembre del 2022]; 4(1): 45-50. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/358/773>
39. Braga, Micheline Miranda; Coimbra, Valéria Cristina Christello; Ribeiro, Juliane Portella; Piexak, Diéssica Roggia; Backes, Dirce Stein; Borges, Anelise Miritz. Apoyo emocional ofrecido por el equipo de enfermería a pacientes hospitalizados. *Evidentia*. 2012 oct-dic; 9(40). Disponible en: <http://www.index-f.com/evidentia/n40/ev7822.php>
40. Perez C, Macia S, Gonzales C. Satisfacción de los usuarios en el Sistema de salud español: Analisis de tendencias. *Rev. Salud publica*. [internet] 2019. [acceso el 14 de diciembre del 2022] ;53: 87. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
41. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2019;36(4):620-8. doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4515.

42. Zuloaga M, Aida de la Fuente, Hoyos V, Leon R. La satisfacción del usuario: Instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial de un servicio de urgencias. Rev Atención Primaria. [internet] 2010.[acceso el 13 de diciembre del 2022]; 42(4): 242-243. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-satisfaccion-del-usuario-instrumento-S0212656709003679>
43. Sandoval V, Días F, Vásquez R, Vásquez C, Vera H. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional. Rev Exp med. [internet] 2018. [acceso el 3 de diciembre del 2022]; 4(4). Disponible en: file:///C:/Users/el_si/Downloads/Dialnet-NivelDeSatisfaccionDeUsuariosHospitalizadosEnServi-6744743.pdf
44. Rodríguez Gambetta Pierina Giovanna, Reategui Barrera Alexis, Pantoja Sánchez Lilian Rosana. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Horiz. Med. [Internet]. 2022 Jul [citado 2022 Dic 22] ; 22(3): e1769. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300002&lng=es. Epub 27-Sep-2022. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>.
45. Rodríguez Gambetta Pierina Giovanna, Reategui Barrera Alexis, Pantoja Sánchez Lilian Rosana. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Horiz. Med. [Internet]. 2022 Jul [citado 2022 Dic 22] ; 22(3): e1769. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300002&lng=es. Epub 27-Sep-2022. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>.

46. Landman Navarro Cecilia, Cruz Osorio María Jesús, García García Elizabeth, Pérez Meza Paulina, Sandoval Barrera Paula, Serey Burgos Karla et al . SATISFACCIÓN USUARIA RESPECTO A COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. Cienc. enferm. [Internet]. 2015 Abr [citado 2022 Dic 22] ; 21(1): 91-102. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000100009&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000100009>.
47. Pons X. La comunicación entre el profesional de la salud y el paciente: aspectos conceptuales y guía de aplicación. Enferm. integr [Internet]. 2006 Mar [citado 9 marzo 2013]; (73): 27-34. Disponible en: http://www.enfervalencia.org/ei/73/articulos-cientificos/ac_6.pdf
48. Reina G. El proceso de enfermería: Instrumentos para el cuidado. Rev. Universitaria. [internet] 2010 [acceso el 16 de diciembre del 2022]; 17(1): 18-23. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/304/30421294003.pdf>
49. Garcia H, Arana G, Cardenas B, Monroy R. Cuidados de la salud: Paradigma del personal de enfermeros en Mexico- La reconstrucción del camino.
50. Guerrero R, Meneses La Riva, De la cruz R. Cuidado humanizado de enfermeria según la teoría de Jean Watson. Rev. Eferm Herd. [internet] 2016. [acceso el 5 de diciembre del 2022]; 9(2): 133-142. Disponible en: file:///C:/Users/el_si/Downloads/3017-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7642-1-10-20170319-1.pdf
51. Izquierdo Machín Esther. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2015 Sep [citado 2022 Dic 22] ; 31(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es.
52. Prieto C. El uso de los métodos deductivos e inductivos para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Rev. Cuadernos de contabilidad. [

- online] 2017 [acceso el 21 de enero del 2022]; 18 (46). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
53. Cadena I, Rendon M, Aguilar D, Salina C. Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación. Rev. Mexicana de ciencias. [online] 2017 [acceso el 21 de diciembre del 2022]; 8(7): 1603- 1617. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
54. Moromi N, Villavicencio G, Martínez C, Ortiz F, Orihuela G. Análisis descriptivo y tendencias de las tesis de pregrado en Facultades de Odontología peruanas. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria. [online] 2022 [acceso el 21 de enero del 2022]; 16(2), e1569. Disponible en. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2022.1569>
55. Vallejo Maite. El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. Arch. Cardiol. Méx. [revista en la Internet]. 2002 Mar [citado 2023 Ene 22] ; 72(1): 08-12. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002&lng=es.
56. Montes G. Metodología y técnica de diseño y realización de encuesta en el área rural. Rev. Temas Sociales. [online] 2000 [acceso el 4 de febrero del 2023]; 21: 39-50. Disponible: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152000000100003&lng=es&tlng=es.
57. González-Hernández OJ. Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ª versión”. Aquichan [Internet]. 12 de agosto de 2015 [citado 7 de febrero de 2023];15(3). Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/4806>
58. Murrieta AMV, Nogueira GYC, Palacios CJP. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de EsSalud - 2017.

- Universidad Nacional de la Amazonía Peruana [Internet]. 2017 [citado 7 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5012>
59. Barrio I, Molina A, Sánchez C, Ayudarte M. Ética de enfermería y nuevos retos. Anales Sis San Navarra [Internet]. 2006 [15 de febrero del 2023] ; 29(3): 41-47. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272006000600005&lng=es.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la Investigación: Percepción del cuidado humanizado de Enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima – 2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo la percepción del cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima - 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿Cómo la dimensión “calidades del hacer de enfermería de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería” se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia?</p> <p>b. ¿Cómo la dimensión “apertura a la comunicación enfermero – paciente de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería” se relaciona con la satisfacción del</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>“Determinar cómo la percepción del cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima – 2023”.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Identificar cómo la dimensión calidades del hacer de enfermería de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia.</p> <p>b. Identificar cómo la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de Enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima – 2023.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado humanizado de Enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima – 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HiE1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión calidades del</p>	<p>Variables 1</p> <p>Percepción del cuidado Humanizado de Enfermería</p> <p>Dimensiones</p> <p>Cualidades del hacer de enfermería</p> <p>Apertura a la comunicación enfermero – paciente</p> <p>disposición para la atención de enfermería</p> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones</p> <p>Accesibilidad</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Es aplicada</p> <p>Método y Diseño de la investigación</p> <p>Método: Hipotético- deductivo</p> <p>Diseño: no experimental de carácter descriptivo correlacional</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Población: Conformada 1250 pacientes que se atienden en el servicio de emergencia</p> <p>Muestra: 90 pacientes</p>

<p>paciente en el servicio de Emergencia?</p> <p>c. ¿Cómo la dimensión “disposición para la atención de enfermería de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería” se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia?</p>	<p>satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia.</p> <p>c. Identificar cómo la dimensión disposición para la atención de enfermería de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia.</p>	<p>hacer de enfermería de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia.</p> <p>HiE2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión apertura a la comunicación enfermero – paciente de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia.</p> <p>HiE3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión disposición para la atención de enfermería de la percepción del cuidado humanizado de Enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia.</p>	<p>Competencia Profesional</p> <p>Información del cuidado humanizado</p>	
---	---	---	--	--

Anexo 2.**Instrumento 1****Cuestionario de Percepción del Cuidado Humanizado de Enfermería - PCHE****I. Presentación:**

Buenos días (tardes) Sr. (a), soy la Lic. Millián Marcela Huamán Curi, quien está realizando un estudio que tiene como objetivo: “Determinar cómo la percepción del cuidado humanizado de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima – 2023”.

Por el cual le solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, expresándole que es de carácter anónimo y confidencial.

Agradezco por anticipado la participación en el estudio que se está realizando.

II. Datos Generales:

1. Edad: _____

2. Sexo: a. Femenino () b. Masculino ()

3. Estado Civil: a. Soltero () b. Casado () c. Conviviente () d. Divorciado ()

4. Grado de instrucción: _____

III. Instrucciones de llenado:

Se agradece dar respuesta a las interrogantes con respecto a la atención y el cuidado que brinda la enfermera(o) en el servicio de Emergencia. Para lo cual tiene las siguientes alternativas:

1. Nunca 2. Algunas veces 3. Casi siempre 4. Siempre

Ítem	<i>La(s) enfermera(o)s...</i>	1	2	3	4
1.	Le hace sentir como una persona				
2.	Le trata con amabilidad				
3.	Le muestra interés por brindar comodidad durante su estancia				
4.	Le mira a los ojos, cuando le habla				
5.	Le dedica tiempo para aclararle sus inquietudes				
6.	Le hace sentir bien atendido cuando dialogan con usted				
7.	Le hace sentir tranquilo(a), cuando está con usted				
8.	Le genera confianza				
9.	Cuando la (lo) cuidan le facilitan el diálogo				
10.	Le explican previamente los procedimientos				
11.	Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas				
12.	Le indican su nombre y cargo antes de realizar sus procedimientos				
13.	Le dedican el tiempo requerido para su atención				
14.	Le dan indicaciones sobre sus atenciones cuando usted lo requiere o según su situación de salud				
15.	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado				
16.	Lo llaman por su nombre				
17.	Le muestra respeto por sus creencias y valores				
18.	Lo atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)				

19.	Le proporcionar información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud				
20.	Le manifiesta que están pendiente de usted				
21.	Le permite expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento				
22.	Responde oportunamente su llamado				
23.	Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual				
24.	Le escuchan atentamente				
25.	Le preguntan y se preocupa por su estado de ánimo				
26.	Le brindan un cuidado cálido y delicado				
27.	Le ayudan a manejar su dolor físico				
28.	Le demuestran que son responsables con su atención				
29.	Le respetan sus decisiones				
30.	Le indican que cuando usted requiere algo le puede llamar				
31.	Respetan su intimidad				
32.	Al acercarse le saludan y brindan trato amable				

Instrumento 2

INSTRUMENTO DE SATISFACCION DEL PACIENTE

II. Instrucciones: Marque con un aspa X, según corresponda: SI = Favorable. y NO= Desfavorable.

	SI	NO
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		

24	Comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.		
25	Esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.		
26	Continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.		
27	Le ayuda a establecer metas razonables.		
28	Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.		
29	Concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.		
30	Le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.		
31	Acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.		
32	Lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.		
33	Lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.		
34	Es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.		
35	Le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.		
36	Mantiene un acercamiento respetuoso con usted.		
37	Identifica y lo trata a usted como una persona individual.		
38	Se identifica y se presenta ante usted.		
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.		
40	Se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.		
41	Organizada en la realización de su trabajo		
42	Realiza los procedimientos con seguridad.		
43	Es calmada.		
44	Le proporciona buen cuidado físico.		
45	Se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.		
46	Identifica cuando es necesario llamar al médico.		

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Investigación: Percepción del Cuidado Humanizado de Enfermería y su relación con la Satisfacción del Paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima – 2023.

Investigador: Millián Marcela Huamán Curi

La presente investigación desea conocer la percepción del cuidado humanizado y satisfacción, Si usted lo permite se hará un breve cuestionario para ello.

La presente investigación tomara menos de 15 minutos de tiempo y no tiene ningún riesgo para su salud.

Uno de los beneficios de esta investigación es que se podría dar recomendaciones de mejora para el centro en su atención medica

Toda información que usted proporcione es confidencial. No hay alguno pago de intermedio en esto.

Autorizo a usar datos de mi historia clínica para que pueda ser usado en la presente investigación.

En caso, desee colaborar con la presente investigación deberá firmar este documento, con lo cual autoriza y acepta la participación como voluntario del estudio. Si usted no desea participar, no firma el documento sin que esto sea muestra de alguna consecuencia contra usted

Para cualquier consulta, queja o aporte sírvase comunicarse con Millián Marcela Huamán Curi al celular 971930661 o al correo, donde será atendida con mucho gusto.

DECLARACION VOLUNTARIA:

Yo he sido informado(a) del objetivo del estudio, he conocido los riesgos, beneficios y la confidencialidad de la información obtenida. Me han hecho conocer que la participación es gratuita

Por lo anterior, **ACEPTO VOLUNTARIAMENTE** a participar en la investigación de:

Por lo cual doy mi autorización con lo siguiente:

Edad: _____

Dirección: _____

DNI: _____

Firma: _____